

# 2023年总经理年终总结报告优秀模板

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/gongzuozongjie/18355.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

总结报

告是会议领导

同志对会议召开的情况和会

议所取得的成果进行总结的陈述性文件。

那么有关2022年总经理年终总结报告怎么写?下面是小编为大家整理的有关2022年总经理年终总结报告，希望对你们有帮助!

## 2022年总经理年终总结报告1

2022年，我在威海办事处主任(大厦总经理)、房地产开发事业部(#房地产开发公司)总经理岗位上，认真履行职责，在局党委和管理局的关心、帮助下，在集团党委和发展集团的正确领导下，在班子成员的大力支持、密切配合下，带领全体干部员工抓经营、强管理、挖潜力、创效益，大厦和房地产都取得了突出的成绩，作为我个人只是履行了我的岗位职责，现将一年来履行职责情况报告如下，不当之处请指正。

2022年是大厦和房地产困难较多、收获也较多的一年，大厦全年实现销售收入869.8\_\_元，收入比去年增加320.7\_\_元;利润-5\_\_元(不含折旧)，比去年减亏14\_\_元，完成了集团下达的经营指标。房地产实现销售收入800\_\_元，净利润60\_\_元，较好的完成了全年经营任务，以上指标均创两个单位历史水平。同时两个单位也实现了干部无违纪，职工无违法，安全生产事故为零的管理目标。两个企业形成了团结一心，开拓创新，提高工薪，和谐温馨的良好发展氛围。2022年，虽然取得了一些成绩，在成绩的背后，从企业到个人都经历了诸多的困难和磨难。大厦随着历史性亏损的逐年显现，加之硬件配套不完善，装修老化等诸多因素，对经营成果造成很大影响。房地产受国家宏观调控的影响更大，国务院关于稳定住房价格的两个“八条”及七部委《关于做好稳定住房价格工作的意见》颁布后，导致今年全国房地产市场出现降温，加之，原定开工的皇冠仁泰花园项目由于拆迁费用过高，土地成本增加，开发此项目面临极大风险，而终止了此项目的开发，开发面积减少，土地储备全无，资金严重不足的窘况，这些困难对企业是一个考验，对我更是重任在肩，责任重大。

面对困难，我同领导班子成员们一道，分析形势，研究市场，加大市场营销力度，强化企业内部

管理，带领广大干部员工，围绕全年经营指标，在创收上下功夫，在降本上下功夫，确保企业收益，我主要抓了以下几个方面的工作：

### 一、紧紧围绕发展战略，把握好发展方向

2022年初，认真组织干部员工学习局五届七次职代会和发展集团一届三次职代会精神，在实际工作中领会管理局深入开展“打造优势年”和“增强党建力、培育文化力、提升竞争力”、“找差距、重服务、尽责任、保质量”主题教育活动的深刻内涵和集团确定的“一体两翼”发展战略的重大意义，以及“转变观念，统一思想，理顺体制，转换机制，规范运营，确保效益”的工作思路的精神实质，把干部员工的思想和行动统一到管理局和发展集团的路线方针上来。通过认真研究，集思广益，逐步完善了房地产今后一个时期的总体发展战略，即“12810”发展战略和大厦扁平化管理、三层面经营策略，使企业的发展有方向、有目标。同时，教育引导干部职工认清形势，明确任务，增强克服困难的决心，牢固树立“上下齐心，横向互动”的一盘棋思想，按照共同的发展定位，确立共同的发展方向。

### 二、深入开展“打造优势年”活动，企业发展开创新局面

经过不懈努力，威海地区成员企业的各项业务有了长足的进步。但是，面对激烈、残酷的市场竞争，我们必须打造威海地区的整体优势，全面提高经济效益，不断增强市场竞争能力。2022年，管理局开展了“打造优势年”活动，年初，认真组织大厦、房地产领导班子和中层干部学习管理局、发展集团的有关文件精神，紧紧围绕集团制定的产业定位，展开讨论、认真研究、集思广益，结合单位实际制定打造优势方案。

庆威大厦主要抓住“五个加强”，加强市场营销。一是调整充实营销部门力量，加大公关力度。变“坐销”为“行销”，积极主动开拓市场，寻找新的创收点，从省城、省西部及江浙一带开发新的客源市场，并派专人回大庆公关，保证大庆商旅市场的占有率。二是在确保疗养、旅游团队市场的基础上，有效地开发会议团队市场，今年会议团队收入是去年的6倍。先后接待了省煤炭会议、省广告节、农友信息、山大数学研讨会等1\_\_会议，共计188\_\_次。三是加强对旅行社的领导，不断开拓新市场。在较好完成局职工疗养接待任务的基础上，派专人回大庆开发旅游市场，今年，共接待局职工疗养41\_\_次、老干部疗养29\_\_次，大庆商旅团队74\_\_次，实现收入242.6\_\_元，创出较好效益。四是餐饮部逐步打破依赖客房的局面，与山大等附近单位建立稳定的客户关系，向社会化发展，通过开设室外啤酒广场，对拓宽餐饮经营渠道进行了尝试。加强成本控制，对保障部实行费用包干创效机制，将修理费、油料费、电费 etc 费用指标层层分解，使大厦总体费用指标压缩了15。加强质检考核，成立质检考核部，严格做到预算清晰，指标明确，考核到位，奖惩兑现，完善了管理制度、服务规范、服务程序，为企业增加市场份额和经济效益奠定了基础。

加强企业基础工作。根据企业实际情况，建立完善规章制度;对各部门、各单位实行了不同的分配考核办法;实行集体决策和民主决策，规范经营;积极发挥财务资产部门的职能作用，严格按《会计法》、《审计法》、《合同法》等法律法规来指导、规范企业经营，财务资产部合理使用资金，不断提高资金运营效率，保证国有和企业资产不流失。同时，始终坚持预算管理，严格实行收支两条线，控制成本费用支出。加大清理应收账款力度，今年清理应收账款近3\_\_元;加大采购

管理力度，控制购货环节，杜绝质次价高、缺斤短两现象;严抓安全管理，对大厦重点安全部位的检查，对特殊工作人员的岗位培训和安全知识教育，重新修订和完善了《车辆管理办法》，并在实际工作中狠抓落实;努力实现产业互动，做好医院后勤保障，年收入达7\_\_元。加强盘活资产力度。通过认真分析资产状况，经过集体研究讨论，按照管理局和发展集团要求，认真履行程序，先后盘活了群发商城\_\_住宅、威东乔别墅、威庆加油站等多年闲置不良资产。

房地产开发着重进行了“六个强化”，强化品牌意识，始终围绕“树立品牌、培育品牌、经营品牌”的思路，进一步明确定位、设计、命名和形象传播，开展企业内外的沟通和交流，把全面实施品牌战略作为房地产层次的活动;强化内部管理，降低成本，规范企业经营行为。以“打造优势年”为活动契机，认真按照发展集团的安排，严抓内部管理，努力降低成本和费用支出，切实提高了企业管理水平;强化整合营销策略，在深入调研房产动态的基础上，精心策划，加强营销，创造效益。始终把销售工作当作房地产开发的龙头来抓，时刻把握国家宏观调控和房产动态以及区域市场销售形势，着重抓好营销的全盘策划，多销快售，力争效益化;强化接续替代产业的发展，精审项目，明确原则，打造优势。按照集团要求，确定了庆威工业园开发的“四项原则”即注重效益，集约开发的原则，尽快启动，稳步推进的原则，出租出售为主、合资合作为辅的原则，有序发展，持续提高的原则。并按照制定的原则贯彻实施，经过努力，现已有六家企业入驻工业园区，出租厂房及综合楼面积1200\_\_平方米，合同金额50\_\_元，为企业后续发展增添新的生命力;强化物业管理，提高管理水平，为后续开发提供有力支撑。在物管小区增设新的服务项目，加强物业费用的收缴，提供多项有偿服务，力争自负盈亏，并完成了成都皇冠花园项目物业管理的招标工作。强化科学论证，选择优势地段，做好土地储备工作。紧紧地抓住沿公园，靠海边，周边公共配套设施齐全的选地原则，通过竞拍获得了\_\_

×湾旅游度假区a8、a9地块(皇冠时代海景)。现规划方案已原则批准，通过多方努力，预计增加建筑面积\_\_平方米，土地成本可降低2\_\_元/亩，可节省成本近千万元。同时，现正在对翠海明珠生态旅游度假区中心一宗20\_\_土地项目进行跟踪。

同时，大厦主动发挥对外窗口作用，利用局市场营销网员单位的优势，为局属单位开发市场提供信息和协调服务。

### 三、实施民主管理，切实维护职工群众利益

企业民主管理是贯彻以法治企、依靠职工治企的重要环节。充分发挥广大干部员工的民主管理、民主参与、民主监督。首先是大力推进以职工大会为基本形式的职工民主管理、民主参与、民主监督机制。坚持每半年召开一次职工大会，审议通过年度方针目标，听取内部管理制度和企业一系列重大决策。二是大力推进以“厂务公开、民主管理”为核心内容的生产经营监督机制。在企业经营、管理、决策过程中坚持做到“四个不忘”：制订企业发展规划和重大决策不忘记听取职工代表意见;加强干部队伍建设不忘接受职工监督;评先奖惩不忘吸收职工代表评议;出台改革措施不忘递交职工大会审议，使职工充分享受主人翁的权利。三是从职工关心的“热点”、“难点”、“疑点”入手，深入地解决好公司经营管理与改革发展等重大问题，做好领导干部廉洁自律以及有关职工切身利益方面的工作。调整了在职职工工资，提高了节日期间的福利补贴标准。积极开展各种文体活动，组织了登艾山、泡温泉、游南山、观大佛的春季旅游活动，组织单位青年团员参加了管理局、发展集团共青团举办的“五四”运动周年纪念活动，举办了诗歌论文竞赛等活动，丰富了职工业余文化生活，陶冶了情操，凝聚了人心，鼓舞了士气。同时，按照集团要

求，对女工保健、“女职工建功立业工程”等工作做了认真落实，组织全体职工进行健康体检，为干部职工做了工作服装，体现了企业的精神面貌，维护了企业和职工群众的利益。

#### 四、强调以人为本，完善企业文化建设

人是生产力中最活跃的因素，是企业发展的源泉和根本动力，只有企业人把聪明才智充分发挥出来，并应用到企业管理与生产经营中去，企业才能发展。依靠企业人促进企业发展，需要培育先进的企业文化。在品牌建设中，认真推行《中国石油天然气集团公司视觉形象识别手册》，进一步明确定位、设计、命名和形象传播，将中国石油、大庆形象和皇冠品牌、庆威品牌有机结合起来，开展企业内外的沟通和交流，把全面实施品牌战略作为威海办层次的活动，成为企业运作的中心环节。在企业管理中，提倡“诚信、亲情、责任和程序”八字管理理念，引导广大干部员工以企为家，共谋发展。“广厦千万，诚信皇冠”作为房地产的经营理念，这些年已被房地产全体员工所认可，大家都能从小事上注意诚信，大事上注重诚信，原则上坚持诚信，工作上讲究诚信，最终形成了以诚信树品牌，以诚信促销售，以诚信搞经营，以诚信求发展的良好局面。在庆威大厦管理方面，注重用先进的企业文化给员工提供宽松的工作舞台和愉快和谐的发展平台，让员工的人生价值能够得以施展和实现。引导员工把“诚信、情感、责任和程序”贯穿于整体工作中，发挥才智、敬业爱岗、求真务实、规范操作。借鉴威海净雅大酒店企业文化建设，强化庆威大厦企业文化宣传，强化企业文化培训，形成企业文化氛围，形成企业文化沟通模式，形成企业文化运行程序，最终实现有效管理。

#### 五、提倡加强团结，营造和谐氛围

团结出凝聚力，出战斗力，出生产力，出经济效益。只有全体干部员工心往一处想，劲往一处使，才能优势互补，减少内耗，形成合力，共谋发展。在日常工作中，讲究大局意识。自觉把企业的利益摆在第一位，做到局部利益服从整体利益，眼前利益服从长远利益，个人利益服从集体利益，顾全大局，“不谋万世者，不足谋一时；不谋全局者，不足谋一域”。用全局的视角对企业生存发展的问题进行认真思考，积极付诸实践，使企业走上健康的发展轨道。讲究和谐环境。民主集中制是党的根本组织制度，坚持民主集中制原则，求大同、存小异，统一思想、统一认识、统一行动。讲民主的同时要有集中，讲集中的同时要有民主。注重发挥领导班子的整体功能，使副职能够各负其责，各司其职，抓好分管工作，使全体干部员工能够在思想上“合心”、在行动上“合拍”、在工作上“合力”，增强了“一荣俱荣，一损俱损”的整体观念。同时，维护团结和谐的基础，坚信友谊、谅解和支持比什么都重要。增强团结协作意识，相互信任，相互尊重，相互关心，大事讲原则，小事讲风格，顾大局、识大体，胸怀开阔，善于容人、容事、容委屈，努力塑造团结和谐的工作环境。讲究表率作用。领导干部是企业凝聚力和战斗力的核心，是维护企业团结和谐的表率。工作中自觉主动地要身先士卒当好先锋、当好榜样、当好表率。以党性、制度、原则、纪律为根本，以讲感情、友谊、缘分为润滑剂。把与企业员工相互沟通作为最基本的工作方法，与员工多交流、多谈心、多换位思考，增进了团结，取得了支持。团结和谐的工作氛围使企业上下形成了思想上相互学习、政治上相互帮助、组织上相互监督、作风上相互促进、利益上相互谦让、感情上相互尊重，创造了一个既有民主又有集中，既有统一意志又有个人心情舒畅的战斗集体。

#### 六、加强班子建设，发挥整体合力

建设好一个领导班子是带好一支队伍的先决条件，充分发挥领导班子的整体合力是企业持续、健康、快速、稳定发展的重要保证。领导班子团结和谐、求真务实的工作会把各项事情办好办实。今年以来，按照发展集团提出的“发展需要永不停步，只有起点，没有终点”理念的引领下，以“政治素质好，经营业绩好，团结协作好，作风形象好”为班子建设永久的追求，努力打造“四好班子”。一是不断创新学习方法，全力打造学习型企业。重点抓好管理局《二次创业指导纲要的学习》和发展集团《关于加强和改进集团所属成员企业领导班子的安排意见》的落实，采取原原本本读原作、播放视频专题、聘请专家辅导和交流学习体会等多种形式，保证学习效果，促进了各项工作的开展。今年4月15日，组织领导班子成员及部门负责人参加了北京清华大学举办的“终身教育名家论坛”；另外，还购买了部分教学光盘，组织管理人员进行观看，使班子成员和部门管理人员业务水平有了很大提高。二是培养企业积极向上、求真务实的良好氛围。在工作作风上要求领导不能只在办公室里发号事令，要下工地，走现场，深入地调查研究，在一线开展工作，在一线发现问题，在一线解决问题。要用自身实在、朴实的工作感染身边的每一位员工。威海企业的领导班子成员从来不分节假日星期天，每天早出晚归，全身心的投入到工作当中。班子成员充分发挥班子的整体功能，既分工又协作，相互支持，相互补台，增强了班子的凝聚力和战斗力。领导班子成员之间形成，在思想上是肝胆相照的知己，在工作上是密切配合的同事，在生活上相互关心的朋友。一年来，两个班子建设态势良好，形成了团结一心想干事、能干事、干实事、干好事的局面。

## 七、坚持学习，端正工作作风，树立形象

坚持学习，严于律己，端正工作作风，不断提高自身素质是作为一名党员干部的基本要求，自身的成长进步也得益于多年来不断地学习、不断地提高和严于律己、宽以待人的工作作风。一年来，能够把握精神实质，全面、系统、深入抓好邓小平理论、“三个代表”重要思想的学习，不断提高政治理论素养和科学管理水平；在保持共产党员先进性教育活动中，恰好我在大庆出差，主动参加了集团组织的学习，撰写了大量心得体会。白天忙工作，晚上抓学习，坚持工作学习不冲突，工作学习两不误；能够学习领会管理局和发展集团有关文件精神，了解掌握企业动向，在工作上做到与管理局、发展集团保持一向；能够虚心向周围、身边的同志学习，多了解、勤沟通、常交流，在做人上做到与群众保持一心。同时，能够贯彻认真贯彻执行勤政廉政建设的各项规定，保持廉洁本色，发挥表率作用，自觉抵制拜金主义、享乐主义、极端个人主义的侵蚀，树立了清政廉洁的形象。

回顾过去的一年，各项工作的完成是靠班子成员的通力合作和广大干部员工的支持、是靠集体的智慧和全体员工的汗水，我个人只是做了一些方向把握、组织协调和督促落实的工作。对照上级领导的要求和企业面临的市场形势，还有许多不足需要在今后的工作中加以克服，主要是战略方向考虑的多，深入基层一线时间少；工作有时还有急躁情绪，批评人很少考虑被批评人的心里承受能力；对班子成员要求干工作多，考虑生活等其他方面较少。

2022年，我一定要在集团党委和发展集团的正确领导下，严格按照集团的战略部署，抓好各项工作的推进落实，以管理局《二次创业指导纲要》为统领，以集团“一体两翼”发展战略为指导，以《内部经营责任书》为目标，找准企业定位，调整发展思路，加强经营管理，提高服务质量，抓机遇，闯市场，创品牌，求效益，尽心尽力，尽职尽责，为集团的发展，付出努力，做出贡献。

## 2022年总经理年终总结报告2

2022年是全国酒店行业大退缩、大萧条的一年。在中央政策的影响下，高端消费和奢侈浪费现象得到了有效遏制。酒店的经营理念 and 经营策略受到了前所未有的挑战和考验。\_酒店能够乘风破浪、勇往直前，能够做到不亏损不冷落，完全是靠的是\_酒店有一个团结奋进、大智大勇的领导集体，有一个无私奉献、任劳任怨的员工队伍。

2022年我们酒店是急剧转折实现大跨越的一年。无论从战略方针到工作措施都完全进行了大洗礼、大变革。过去是门庭若市笑脸相迎，现在是主动出门招揽顾客。想方设法的把我们的经营策略和方针完全符合顾客的需要，把我们的服务质量提高到极致，把我们的社会形象树立的更高，把我们的营销利润创造到极限。一年来，工作成绩斐然卓著，2022年3月，被中共\_市委、市人民政府评为“全市先进集体”；被\_市食品药品监督管理局授予“\_市食品安全示范单位”；6月，被国际厨艺联盟组织吸收为理事单位；7月，总经理管\_被\_市行风政风评议领导小组办公室特聘为“\_市政风行风监督员”；12月，被共青团\_市委授予“青年文明号”荣誉称号。我们有艰难的泪水也有丰收的喜悦。\_酒店的每一个胜利成果都凝聚着\_酒店上上下下所有人的心血。现将2022年的工作情况总结如下：

一，经营硕果累累，酒店发展生机勃勃。

2022年\_酒店共接待大小会议会议x次。主题宴会厅从开业至今，共接待各种宴会x余次。婚宴、寿宴x次(包括40岁生日纪念)、生日宴x余次。酒店餐饮接待宾客x人次，客房\_人次，总计\_人次。全年营业额累计达\_万元。

二，加强人才的培育，积蓄酒店管理层的正能量。

\_酒店2022年不惜代价，先后组织x批管理人员外出学习。其中组织中厨部贺\_生、餐饮部赵\_到武汉学习考察、武\_去北京等地学习；总经理率前厅部经理张\_到南京“x宾馆”学习考察；总经理率武x赵x等去大同学习；总经理率客房部经理到北京学习考察；总经理率企业核心骨干人员先后x次到太原，x等参加“\_”培训等。

三，提升企业文化含金量，培养员工的整体素质。

1，2022年11月\_酒店建立了自己的“微信平台”，目前已经发布酒店信息x余条，有力配合了酒店的营销宣传。召开季度员工大会3次，先后表彰优秀员工和拾金不昧者\_余名。全年共涌现好人好事、拾金不昧事迹x件，归还失主遗留财物(包括现金、首饰、银行卡等)总价值达\_万元以上，其中许多员工拾到巨款第一时间上缴总台。

2、酒店组织了主题演讲活动x次，“酒店、总经理与自我介绍”管理人员主题演讲活动和“酒店企业骨干升级培训分享”演讲活动。

3, 全年共编辑出版《魅力\_》店报12期(包括春节增刊1期)。截止目前酒店共编辑出版店报x期, 总经办出版《工作简报》5期。有效推动了管理, 丰富了\_的企业文化。

4, 坚持管理干部学习笔记检查制度, 每月管理干部完成20页的学习笔记任务, 全年平均每人完成学习笔记10万字。酒店全年制作各种企业文化宣传板50余面, 更换“文化宣传走廊”5次。并新增了“酒店职业道德”及“酒店管理格言”宣传内容, 丰富了\_的企业文化。

四, 积极参与社会公益活动, 树立\_酒店的好形象。

2022年我们再次出资\_元, 开展了第二次捐助贫困家庭大学生“\_圆梦”和与团市委共同举办的公益活动。最近, 我们又与共青团市委联合组织大学生寒假“营销助学”公益活动。目前, 酒店已经拿出\_万元资金用于公益事业, 受到政府部门及社会各界的称赞与好评。

五, 关爱员工的生活, 做好员工的后勤保障。

每逢节日期间, 酒店除了在员工餐改善生活之外, 还在中秋、春节期间为员工发放白面、大米、食用油。2022年5月份先后组织了第三批员工分别到x山、x山、x外出旅游, 活跃了员工的业余文化生活, 激励了员工的爱岗敬业的热情。并坚持每月为员工过集体生日活动, 除了及时在店报上公布过生日员工名单之外, 还向当月过生日者赠送生日祝福礼品。

总的讲, \_酒店2022年成绩是有目共睹的。但是, 我们现在所面临的挑战就是服务质量的再提高, 经营策略的再提升。如何才能够使\_酒店保持常胜不败之地, 这就需要我们酒店管理层和员工的共同努力了。我们要适应形势的发展要求。工作部署和方法要符合满足顾客的需求。用我们的智慧和能力占领市场, 用我们的团结和拼搏开拓新的利润空间。用我们的精神和文化塑造\_酒店的光辉形象。使我们在酒店界享誉海内外、走的更远。

### 2022年总经理年终总结报告3

时光如水, 光阴似箭, 充满机遇与挑战的\_-年即将过去, 通过上级领导的帮助指导, 加之全部十多名同志注重合作, 注重协调, 在汗水和智慧的投入中, 各方面工作取得了新的成就, 有了新的进步。看到公司营业额蒸蒸日上, 我内心感到无比欣慰和骄傲。我想一个人只有经过不断努力, 不断奋斗, 才能克服自身的缺点, 才能不断超越自我, 实现理想和人生的价值。

我是于\_-x年\_月份到\_公司参加工作的, 今年按照领导分工主要负责公司的对外合作及全区经营工作的资费管理与策划工作。一年来, 由于有上级领导的正确指导和帮助, 有全部职工的大力支持, 再加上自己的不断努力, 工作上取得了一定的成绩。对外合作工作成绩明显, 邮政合作进一步扩大, 全年完成邮政发展任务占公司总发展任务的50%以上;新兴业务发展迅速, 管理正规, 发展\_用户33100户, 网上通话用户比例超过70%, 在省\_任务发展中进入前三名。在工作中我能够忠实履行职责, 不断自查、反省自己, 不断开拓进取, 把自己全身心地投入到各项工作实践中。总

的感到，自己能够胜任本职工作，还是称职的。现将\_ \_x年的主要工作情况述职如下：

### 一、以提高自身素质为突破口，在不断的学习中掌握干好工作的基本技能和知识

近一年来，我经常把自己放在公司建设的总体框架中来反思自己，审视自己，看自身能力和素质的提高幅度，能不能适应公司发展的需要、能不能适应形势任务的需要，能不能适应完成正常工作的需要。经常告诫自己，要在公司立得住脚，不辜负领导的期望，自身素质的强弱是关键，自己毕竟是才来公司几年的大学生，从哪个角度讲都还是处在起步阶段，必须在工作中不断地提高自己。回顾近一年来的情况，为了提高自身能力素质，上让领导放心，下让顾客满意，我系统的学习了“管理学”“客户关系学”“客户心理学”“移动通信基本知识”等学习书目，全面提高自己，力争在语言表达的能力上有突破，在协调关系的能力上有突破，在组织管理的能力上有突破，在完成工作的标准上有突破。通过学习，感到既开阔了眼界，又丰富了头脑，既学到了知识，更看到了差距。在不断的学习中提高了自己的能力素质，增强了干好本职工作的本领。

### 二、以提高工作效率为根本，在坚持原则的基础上保证完成工作的标准和质量

一年来，由于工作环境变化较大，迎来送往的工作比较多，需要协调、联系的工作也相应增多，在工作中，我注意总结摸索工作规律，注意与公司其他部门建立比较融洽的关系，以便于开展工作。作为公司的综合职能部门，我注意随时掌握各部门的工作动向，掌握各个县市的工作情况，做到随时有事能够随时处理。作为市场综合部的经理，对外合作工作的主管，接触的人和事比较杂，想要利用个人关系来办违反政策、违反规定的人也比较多，但我认为，要想顺利完成工作，提高工作效率，就必须坚持原则，公司的各项规定要坚决遵守，违背政策的事坚持不做。只有做到这一点，才能称得上是为公司负责，为部门负责，更是为自己负责，一年来，也有不少亲属、朋友想通过我为个人办理规定以外的业务关系，我都能坚持原则，予以拒绝，做到了坚持原则、秉公办事，不让亲情、感情、人情渗透工作，干扰原则，虽然这在一定程度上伤害了个人感情，影响了个人关系，但却坚持了正常的工作程序，保证了工作正常开展，减少了不必要的阻力和压力，工作效率也相应提高。

### 三、以强化服务质量为目标，在不断更新服务手段中巩固老客户，吸纳新客源

一年中，由于\_、\_等公司加大了竞争力度，在巩固老客户，吸纳新客户方面，公司面临着巨大的挑战，为了保证公司各项业务的不断发展，在巩固中有所提高，有所进步，我注意研究市场动向，及时向公司提出合理化建议，通过不断改进、更新服务手段来巩固公司客户群体。如针对消费群体的不同，建议公司采取重点攻击的手段，加强了对绥芬河市的业务服务，效益额明显提高。为进一步吸纳新的客户群体，及时应对小灵通的开通，针对市区学校较多，生源较广的情况，建议推出了\_卡，降低\_费，收到了较好的效果。在受领了省\_发展用户指标后，我们采取主动出击、宣传造势的方法，超额完成了指标任务，在全省\_任务发展中排在了前列。此外，结合多年从事服务工作的实际，年初以来，我强调本部门在开展工作中要“动真情，讲实理，办实事”，坚持用“真心”“爱心”和“恒心”来做好广大客户的服务工作，为客户进行亲情服务。一年来，我们综合部做到了热情接待、细心答询、主动服务、全程跟踪，在客户心目中留下了周到、热情的好印象，也为公司在外树立了良好的形象。

### 四、以树立良好形象为牵引，在坚持行为影响、示范引路的前提下激发部属工作热情

俗话说：“喊破嗓子，不如做出样子”，作为一个部门副职，如果在台上说的是一套，在台下做的又是一套，就会对下属造成非常不好的影响，因此，在日常工作中，我非常注重自身的形象，要求部属做到的，我自己首先坚决做到，要求部属不做的，我带头不去违犯。在各项工作中，我做到了加班加点第一个到位，集中学习第一个到场，急难任务第一个先上，在部属心目中树立了善于吃苦，勤奋工作良好的形象。古人讲，“业精于勤荒于嬉，形成于思毁于惰”。提高完善自我离不开勤，工作出成绩也离不开勤，作为一个部门的副职，完成本职工作更要勤字当先，做到眼勤、腿勤、手勤、嘴勤，对待工作要有废寝忘食的精神，当天的事当天办，保证案无积卷，事不过夜。一年来，重大节假日我基本没有休息，带头带领部里人员在各大场所进行各项业务宣传，平时经常加班加点到深夜，虽然累是累点，但看到公司的营业额大幅度增长，心中还是感到非常欣慰。在日常工作，生活中，我非常注意关心、帮助部里的职工，有话讲在明处，有事提上桌面，不搞当面一套，背后一套，并主动帮助他们解决实际生活困难，使大家心里话愿意和我讲，困难事愿意找我办，有效的保证了全部人员思想稳定，形成了一盘棋局面。大家什么事都能以公司利益为重，以部门利益为重，讲团结，讲协作，出色的完成了各项工作任务。

### 存在的问题及下步打算

回顾一年来的工作，对照职责，认为自己还是称职的。虽然在一年的工作中我取得了一定的成绩，但也存在着不足。首先，在工作中由于年龄较轻，工作方法过于简单;在一些问题的处理上显得还不够冷静。其次，在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高。再次，自己在综合素质上距公司要求还相差甚远。这些不足，有待于在下步工作中加以改进和克服。

在下一步的工作中，我要虚心向其它同志学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准。

### 2022年总经理年终总结报告4

非常感谢上级领导对我的信任，这次安排我向股份公司述职，既是对我履行职责的监督，也是对我个人的关心和爱护，更是对百联东方商厦有限公司工作的高度重视和支持。我将利用本次述职的契机，认真回顾检查自己履行职责的情况，诚恳听取上级领导的审议和批评，不断改进工作，更好地履行职责。

对于百联东方广场，对于我个人都是一个具有重要意义的一年。这一年里，经历了筹备和开业运作两个阶段，我和其他班子成员一起，在上级领导的全力支持和帮助下，带领全体员工始终坚持“遇强更强、诚信致远”的百联精神，通过不懈努力，终于见证了这个精品Mall的诞生。应该说，长沙百联东方商厦的诞生，使百联集团在拓展全国市场的战略目标上又迈开了坚实的一步。下面，我就2022年度担任百联东方商厦有限公司总经理一职时的工作情况作一个简单的汇报，请各级领导和同仁审议及指正。

#### 一、认真履行职责，扎实开展工作

自2022年9月受命以来，我就以高度的责任心、务实的精神全身心投入到项目的筹建中。一来到长沙，就和其他班子成员一起马不停蹄地开始进行市场调研，构思项目的经营思路 and 方向。新项目的筹备可谓困难重重：项目规模体态大，工程建设复杂，地段较偏；长沙地处内地，采购中心鞭长莫及，导致项目招商难度较大；异地观念文化的差异及项目遗留的诸如动拆迁、商铺回租等棘手问题接踵而至，在这种情况下，我和其他班子成员一起，想方设法寻求解决的途径，必胜的信念和共同的目标是我们强有力的支撑。为确保试营业如期进行，我和其他班子成员一样，放弃节假日休息，长期驻守长沙，不分昼夜奋战在一线，抓进度，保质量，身先士卒，带领骨干员工一道克服恶劣环境，团结一致，有序推动各项筹备工作的进程。在上级领导的大力支持下，全体同仁众志成城，百联东方广场终于在2022年9月16日震撼开幕。并以其档次、环境的良好形象获得了各大媒体、市民的高度肯定和评价，不仅填补了长沙真正意义上“高档”购物中心的空白，也在长沙市民心中形成了良好的口碑。

## 二、统筹兼顾，有序推进项目进程

新项目的筹建千头万绪，在全面熟悉项目的情况下，我和其他班子成员经常协调沟通，抓重点、抓关键、有计划、有步骤地推进各项工作进程。

### 1、完善经营规划

经营规划的准确与否是项目成功的关键，对项目未来的发展方向起着决定性的作用。经营定位较高，前期的规划布局十分重要。我们在认真吸取外地开店成功经验的基础上，通过对当地市场深入的调研及对竞争对手和不同业态的分析比较，多方汲取行家的意见和建议，大胆提出把最初考虑的“纯百货”业态调整为“购物中心”业态，同时对每一个楼层的业态组合、品牌组合、细节处理都提出了一个完整的规划。我和其他班子成员针对商场布局规划进行了反复讨论和论证，最终确定走中、高档路线，以知名品牌为基础，以功能设施为优势。将百联东方广场打造成湖南规模、档次、场地最新、服务、功能性配套最齐的现代都市时尚百货作为我们长远的发展方向。

### 2、项目工程建设

本次工程具有一定的特殊性，在严重缺少资金、长期拖欠款项的情况下要同时面对上海长沙两地的两个设计单位、八家主要施工单位、两个监理单位，管理的难度与协调的内容远远超过常规的工程项目。为了保证项目的正常进行，我采用主动沟通、刚柔并济等多种手段，以大量的时间精力为代价，经常在股份公司、施工单位、业主之间协调，保证工程款的到位，推进工程管理的正常开展，保证工程进度的到位。采取招标、比价等方式，通过业主和我公司双方的相互牵制，监控工程造价。同时我还经常深入工地，检查工程进度，控制工程质量。

### 3、推进品牌招商

项目自招商以来，就先后在上海、长沙两地举办了品牌招商会。我一直都非常重视，精心准备，去年11月和今年1月分别在长沙华天大酒店和上海新锦江饭店召开的供应商招商会，由于前期准备充分，在会上我们全面展示了项目优势和前景，获得各大品牌供应商的一致认可。除了积极配

合采购总部的招商外，还在长沙独立自主开展招商工作，通过努力先后引进了如肯德基、尚食坊、元祖、振雄音像、蝴蝶·树、梦洁等本地知名品牌。

#### 4、打造管理团队

在任何企业，人都是摆在第一位的。对于外派员工我采取“观念整合、充分使用、严格管理”的方式合理安排工作岗位，以发挥各人所长。同时我也非常重视对当地精心挑选出来的主管进行培养，考虑到地区观念及文化的差异，特意安排主管到上海接受培训，以加快团队的融合，加强对企业的忠诚度，提高凝聚力。共同的目标让这些骨干力量很快融合在一起，形成了一股坚不可摧的力量。

#### 5、搞好公共关系

企业要长期生存必须本土化，为尽快适应当地，我们积极与政府部门取得联系，以争取政府的支持。在政府部门的有力配合下，我司迅速联系其他相关职能部门，如公交公司、\_局、公安局\_支队、园林局等，在极短的时间内便完成了绿化带开口改建、公交站点移位、站名更改、加划斑马线、开设掉头口、优化车流组织、设立禁停及车流导向标志、金满地商业街招牌拆除、破损书报亭迁移等工作，优化了外部环境，保证了商场如期试营业，提升了商圈的整体档次。

#### 6、创新营销理念

对一个新的市场、新的企业，对外宣传至关重要，我非常注重媒体的宣传推广，成功运用了媒体的“软炒作”，通过软文宣传的形式，结合新闻发布会一定力度上对公司的经营定位、经营思路进行推广，媒体的宣传为公司建立了良好的品牌，在市民中形成了一定的影响力。

为配合整体的经营定位，营造一流舒适的购物环境，公司在店招、导购标识设计制作，绿化布置等店内装饰方面下了很多功夫，整体搭配力求简洁统一。

在一楼名品及大部分化妆品未到位的前提下，公司大胆举办了“东方之最”奢侈品展系列活动，通过展示不仅弥补了开业之初品牌缺位遗憾，丰实了高场布局，而且准确地向顾客传达了公司的经营定位，赢得了良好的品牌。

#### 7、加强成本控制

在成本控制方面，我一直强调节约意识，并将这一项作为重要的考核要素。通过合理调整照明、选择节能产品等措施节能降耗，并加强检查，培养全员良好的节约习惯。物料采购和工程制作方面坚持“比价”原则，降低采购成本。通过内域网优势全面推行无纸化办公，并严格控制各项差旅费、业务费用的支出。

#### 三、加强招商、细化考核、深化管理

公司开业以后即面临严峻的竞争，和我司同期开业的香港新世界百货采用“轰炸式”广告投放吸引大量人气，与此同时当地的竞争对手如平和堂、王府井、春天百货等都开展了一系列的促销活动，在名品、化妆品、功能缺位的情况下，经营十分艰难。但是我始终抱着必胜的信念，剖析项目前景，鼓舞员工斗志，同时制定了一系列的经营措施并实施。

### 1、加快名品入驻，推进商品调整

为加快一线品牌的进场，公司主动配合品牌供应商各项工作的开展，带供应商看场地、联系装修事宜、办理相关手续等等，在公司的主动配合下，一线品牌如CERRUTI1881、GIEVES&HAWKES、PIOMBO、DC、雅格狮丹、K&C、万宝龙、马飞仕图、MOMO等从9月底开始已陆续开店迎客。

根据前期市场反映，针对商品丰满度不高，分布密度低的实际情况，在采购总部的配合下，公司对长沙、武汉两地展开了市场调查，通过对同行的考察和深入了解分析，提出商品调整方案并落实。

通过和武汉中介公司接触，开始积极推进大型功能餐饮的合作事宜。

### 2、加大营销力度，提高公司知名度

营销始终是公司工作的重心，为扩大公司影响，公司制定了营销战略，从武汉等商业城市引进专业营销人才，为迎接12月份正式开业，开始实施一系列营销举措。同时，我们还积极向省市推荐将公司列为重点对外观光介绍单位，以提高公司知名度及美誉度。

### 3、制定激励机制，全面推进考核

为做到科学管理，全面调动全员的主观能动性，我和其他班子成员通过认真讨论，拟定ABCD考核办法，采用经济指标与管理指标相结合，按标准对各商场、各部室实行全面考核，考核结果与个人经济收入直接挂钩。

### 4、建设企业文化，营造良好工作氛围

为提升团队凝聚力，形成良好的企业文化氛围，我们成立了党支部，目前正在加紧进行工会的筹建。在集团党委精神指导下，我们组织开展了“弘扬百联精神，成就百联事业”的主题实践活动，全体员工均积极参与，通过宣传栏、晨会等形式让员工加深了对企业的认识。

## 四、加强自身学习，注重班子建设

作为一名\_员，一名企业一把手，我时时告诫自己，必须加强政治理论的学习，提高自身素质，既要有开拓创新精神，又要实事求是，注重工作成效;在实际工作中以身作则，发挥党员的先锋

模范作用。一年来，我也挤出时间认真学习了\_同志的“三个代表”重要思想，学习总书记和温-总理关于树立科学发展观的理论和党的“十六大”精神，时刻对照党员干部的要求，自觉规范自己的言行，在思想上牢固树立“五个观念”，即学习的观念、律己的观念，职责的观念、务实的观念和廉洁的观念;正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐、得与失，坚持甘于奉献、诚实敬业，努力做一名称职的党员干部、敬业的企业领导;同时注重班子建设，对班子成员中长者尽量尊重，幼者尽量栽培，以诚相待，以心换心，充分发扬民主，不耍、不搞特权，增强班子凝聚力和性，保证各项工作的高效运转。

## 五、存在的不足

新的市场环境和强烈的竞争，使本来体态大的项目更加困难重重，我深知任重道远，总结不足之处主要有三个：经营管理能力存在一定的差距，有待提高;还需加强政治学习和业务学习，认真借鉴各兄弟单位的优秀经验，拓宽思路以争创佳绩;在严格要求属下员工的同时还要多关心员工生活，营造良好的工作氛围。

上级让我担任百联东方商厦有限公司总经理，这不是权力的象征，而是赋予我一种责任。因此，这次述职对我来说是一次非常难得的受教育过程。感谢领导对我的关心，我一定虚心接受批评，认真对照整改，加倍努力工作。虽然百联东方广场实际工作中还困难重重，但我将始终以一名党员干部的标准来严格要求自己，始终以高度的责任感，保持锐意进取、勇于创新、与时俱进的精神状态，挑战风险、迎难而上、勤奋敬业，为百联东方广场的未来，奉献自己的力量。

## 2022年总经理年终总结报告5

### 一、经营方面：

二零零五年客房完成的营业总额为14\_17.19元(其中住房总收入为14017074.00元、客房杂项金额为183643.19元)，月平均营业额为1183393.10元(其中月平均住房收入为1168089.50元，月客房杂项金额为15303.60元)，累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为306.38元，住房率为89.52%。

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较二零零四年有所上升，但离酒店下达的营业指标(月均一百二十万)还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用;二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用;三是面积有限，不便于摆

设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价;四是供客人休息的场所没有，而且会议室周围就近的洗手间只有一个，还是男女公用的。十五楼行政会议室只可容纳二十人，属于小型会议室，其不利因素在于：一是没有定制多种桌套，如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子，桌子是拼凑而成，可定制多一种桌套便于更少人数来开会;二是没有音响设备。

酒水方面问题：个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在零五年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

## 二、服务、卫生质量方面：

服务质量在零五年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他(她)员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导，基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

## 三、配套设施设备方面：

为了提高客房的出租率，酒店在零四年年尾时下达了零五年的相关工作安排，其中有一项是将零五年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对宾客意见的收集，并且加强了与同行的沟通交流，对于员工的建议也加大了重视，在酒店条件许可的情况下，进行了相应的整改，整改项目大致如下：1、7楼至15楼前期投入使用的客房改造吧房淋浴间，取消浴帘，取而代之的是活动玻璃门，便于客人冲凉，防止水花四溅及吧房水淹;2、五楼餐饮包厢改造为新型客房，主要特点在于吧房淋浴间的玻璃门为双开活动式、房间取电快捷、地毯新，另外改造的三人房和三人套房可满足个别散客的特殊需求，投入使用后屡次受到客人的好评;3、增

加了布草篮，虽然没有完全配备齐全，但是已很大程度的延长了布草的寿命，减少了洗涤费用，和加强了环保;4、淋浴间采用了防霉玻璃胶和白水泥，减少了以前的玻璃胶发黑、发黄的现象，提高了客房的美观程度;5、结合深圳市电视收看情况，优先在客房安装数字电视，并达到数字电视和vod的一体操作，从而使客人可以在房间里收看到更多自己喜爱的节目;6、为入住本酒店满十天的客人赠送不少于三种的时令鲜果一份(成本在于30.00元内)，并且打印感谢函，以答谢客人对本酒店的信任和支持，确保客房的续住率稳步提升，收集更多的宾客意见，便于酒店及部门进行有效的整改;7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗，加大了客房地毯的维护力度。

#### 四、培训方面：

在零五年里，部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等，针对员工工作效率和工作质量，在标准上制定了相关硬型明文规定，如：查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，还针对宾客历史投诉，整理出了许多案例，不断的给员工进行理论培训，并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓励全员争当部门骨干，但是为了不影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的情绪。

#### 五、物料管理与成本控制方面：

零五年里，部门的物料管理工作和成本控制工作存在着许多不足之处，值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况，影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况，部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库，造成了部门许多追构的物料时常没有地方存放，加上负责部门仓库人员的更换，新员工的责任心不强，对物料的掌控能力不好，多次出现了物料短缺，针对此情况，部门实行了部长兼管责任制，把仓库划分为一个部长管理，经理不断的抽查，从而在此后的工作中避免了类似情况的出现。

#### 六、人员方面：

部门员工来自五湖四海，其中2/3的员工都是实习生留店的，年龄普遍偏小，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因想家等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到家的温暖。

#### 七、工程方面：

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目还没有处理过半，新的工程项目又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了多次协调会议，以确保工程维修项目计划性、合理性、及时性的处理，部门内部也制定了关于

工程维修方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程维修项目，每半月计划统计工程维修项目呈报总经理及传至工程部，由经理计划性安排工程维修重点项目，员工可自报自查，部长及时检查督促到位。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

十四、不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店零五年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。

二零零六年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

[2022年总经理年终总结报告优秀模板相关文章：](#)

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/gongzuozongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发